MEKANISME VIRTUAL PENYELESAIAN LAPORAN TAHAP RESOLUSI DAN MONITORING

Senin, 01 Februari 2021 - Siti Fatimah

Sejak pandemi covid-19 terjadi pada bulan Maret 2020, dampak yang cukup signifikan yang dirasakan, tidak hanya dalam aspek kesehatan dan kehilangan pekerjaan bagi sebagian masyarakat, namun juga akses terhadap pelayanan publik yang tidak dapat diperoleh secara langsung, serta penyelesaian persoalan yang menjadi rumit dan tidak ada orang yang dapat dihubungi untuk memastikan apakah persoalan tersebut diselesaikan. Pemerintah dan Aparat Pelaksana Pelayanan melakukan pembatasan jam kerja dan bekerja dari rumah (Work From Home), maka proses pelayanan langsung terkendala, sehingga proses pelayanan perlu beradaptasi dengan mekanisme baru atau yang sering disebut kenormalan baru (new normal).

Demikian juga proses pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI, hal tersebut juga menjadi perhatian dan dirasakan khususnya dalam penyelesaian laporan masyarakat, baik di Pusat ataupun pada Perwakilan Ombudsman RI, termasuk dalam proses penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring.

Dalam rangka pelaksanaan tugas penyelesaian laporan sebagaimana ketentuan UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI, melalui Peraturan Ombudsman (PO) RI Nomor 26 Tahun 2017 Jo. PO Nomor 48 tahun 2020 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan membagi proses penyelesaian Laporan Masyarakat ke dalam tiga tahapan, yaitu: (1) Penerimaan dan Verifikasi Laporan, (2) Pemeriksaan Laporan, dan (3) Resolusi dan Monitoring, yang bertujuan membagi fokus penanganan laporan dan meningkatkan aspek pelayanan dan juga penanganan yang optimal.

Penyelesaian Laporan Tahap Resolusi dan Monitoring

Penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring merupakan ujung dari tahapan penanganan laporan setelah adanya proses penerimaan dan verifikasi Laporan serta pemeriksaan laporan, yang ditandai adanya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan tindakan korektif kepada Instansi/pihak Terlapor apabila ditemukan maladministrasi dan belum selesai pada tahap pemeriksaan. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, yang berada pada Ombudsman RI di Pusat menerima penyerahan laporan tidak hanya dari tim pemeriksa yang berada di kantor Pusat, tetapi juga dari Perwakilan Ombudsman RI yang ada di daerah untuk dilakukan proses resolusi dan monitoring terhadap laporan masyarakat tersebut.

Proses penanganan yang dilakukan oleh Keasisten Utama Resolusi dan Monitoring (KU Resmon) adalah koordinasi, mediasi/konsiliasi dan/ atau ajudikasi khusus, dan/atau menerbitkan Rekomendasi dalam hal permasalahan belum memperoleh penyelesaian, walaupun mekanisme ajudikasi khusus hingga saat ini belum dilaksanakan, karena Peraturan Presiden sebagai dukungan ganti rugi pelayanan publik belum diterbitkan. Proses penanganan tahap resolusi bertitik tolak pada upaya penyelesaian dari adanya temuan yang diperoleh pada tahap sebelumnya yaitu pada tahap pemeriksaan.

KU Resmon berupaya maksimal melakukan penanganan pada masa pandemi covid-19 ini, karena laporan berasal hampir dari seluruh daerah, maka proses penanganan melalui mekanisme virtual (online) menjadi pilihan yang harus dilakukan.

Pada masa awal pandemi covid-19 bulan Maret 2020, upaya menghubungi para pihak melalui telepon dan email dilakukan termasuk para pihak yang berada di daerah, yang mengalami cukup banyak kendala, karena sebagian daerah belum familiar menyelesaikan permasalahan melalui telepon dan juga jarang membuka email, terutama email atas nama lembaga/kantor. Proses ini menjadi semakin rumit, ketika angka covid-19 terus meningkat, yang mana sebagian pelaksana pelayanan publik juga terinfeksi covid-19, namun pada bulan Agutus 2020, Pelaksana pelayanan publik mulai dapat beradaptasi untuk melakukan kerja-kerja dengan sistem virtual. Sehingga proses penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring juga dapat berjalan secara virtual.

Mewujudkan Mekanisme Virtual (Online) untuk Penyelesaian Laporan

Hampir seluruh proses penanganan laporan tahap resolusi dan monitoring sepanjang tahun 2020 dilakukan dengan metode pertemuan virtual meeting, baik upaya mediasi, koordinasi dan juga pertemuan terpisah dengan Pelapor dan Terlapor, melalui virtual meeting (zoom meeting), dengan gambaran penanganan virtual meeting, sebanyak 44 kali sepanjang Tahun 2020.

Pada proses penanganan laporan melalui virtual meeting ternyata juga terdapat beberapa hal yang efektif, antara lain; 1) Dapat langsung melakukan perekaman pertemuan, 2) Dapat langsung melakukan presentasi laporan kepada para pihak 3) Dapat langsung menuliskan hasil dan poin kesepakatan pertemuan yang bisa dilihat secara bersama. Tiga hal tersebut, cukup membantu KU Resmon melakukan penyelesaian laporan masyarakat melalui virtual meeting, walaupun sebagian besar para pihak berada di daerah.

Dari 124 laporan yang disampaikan/diserahkan oleh tim pemeriksaan unutk dilakukan upaya resolusi dan monitoring, maka berhasil diselesaikan sebanyak 60 laporan dan sejulah 64 laporan masih dalam proses penyelesaian. Semoga mekanismen virtual (online) ini selanjutnya dapat digunakan dan dapat mempercepat proses penyelesaian laporan masyarakat, yang tentu saja didukung oleh keaktifan para instansi/pelaksana pelaynan publik untuk sama-sama bersinergi menyelesaikan persoalan pelayanan publik di negara ini.